

株式会社プロシード

コンタクトセンターコンサルティング事業

カスタマーエクスペリエンスから エンゲージメントの時代へ

ビジネス成功の鍵は、顧客とのつながり（顧客接点）の強化
業界No.1の魅力ある顧客サービスが提供できる会社へと導きます



事業の特徴と強み

当社は、企業や組織のマネジメントを強化するための、コンタクトセンター改善に特化したコンサルティング、研修、診断サービスを提供しています。国内で唯一COPC®規格(*)を有し、グローバル基準の実践的かつ最新指標を活用した各種診断やパフォーマンス向上に向けた改善支援を20年以上（診断・改善コンサルティング400組織以上、研修提供10,000人以上）実施。豊富な実践経験と体系的な手法を有する専門コンサルタントが数多くの企業をサポートし続けています。保有するコンタクトセンター事例は、日本に限らず、70ヶ国・2,000カ所以上に及び、世界基準のCOPC規格を使用しています。世界最新のコンタクトセンターの事例にいち早くアクセスし、その優れた実績と体系的な手法、ベンチマークデータ等を活用することで、お客様への最適な提案および業界No.1の魅力ある顧客サービス実現支援を可能としています。

今後の取り組み

2017年は、主力サービスであるCOPCの認証や研修受注が順調に増加し、COPC認証取得（組織）数が過去最高の28組織となりました。特に、銀行や証券会社、保険会社におけるコールセンター活用が広がりを見せており、2018年も引き続き顧客窓口の改善ニーズが高い金融業界を中心に、コンサルティングサービスを展開していきます。

また、近年、企業と顧客の接点が、従来の電話中心のものから、チャットやモバイルなどのオムニチャネル化する

◆ コンタクトセンター強化コンサルティング

各種診断により明らかとなった問題に対し、オーダーメイドでの「研修」「コンサルティング」で解決に導きます。



※COPC®規格とは

1996年設立のコンタクトセンター業界に特化して策定された国際基準のパフォーマンスマネジメントシステム。米国国家経営品質賞（マルコム・ポルトリッジ国家品質賞）のフレームワーク等のマネジメント品質規格を参考にしている。70ヶ国・2,000カ所を超えるコンタクトセンターでの監査事例やアセスメント実績がデータベース化され参考にしている。COPC®規格の導入により、顧客満足度向上、組織力の強化、売上の貢献、コスト削減という成果が報告されている。COPC®規格はユーザーとして同規格を理解したグローバルなリーダーによる国際的な規格委員会にて改定している。

中、2017年下期からはコールセンター以外にも活用可能な新商品「カスタマージャーニー研修（顧客の行動と心情変化を体系化したもの）」を新たなコンサルティングメニューに加えました。「COPC CX規格（世界標準のコールセンター運営手法）」も新規にリリースしたことで、より広範な企業ニーズへの対応を可能とし、質の高いコンサルティングサービスの提供と受注拡大に取り組みます。

会社概要

代表取締役社長：根本 直樹
設立：1991年6月24日
資本金：100百万円

本社

東京都千代田区丸の内1-6-6 日本生命丸の内ビル22階
TEL：03-6212-2107（代表）
FAX：03-6212-2104（代表）